

MENINGKATKAN KINERJA PERITEL DENGAN MENGENDALIKAN *INTERNAL THEFT*



OLEH:
DENNIS VICTORIO WIBOWO
3103009260

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014

HALAMAN PERSETUJUAN

MAKALAH TUGAS AKHIR

**MENINGKATKAN KINERJA PERITEL
DENGAN MENGENDALIKAN *INTERNAL THEFT***

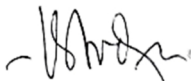
OLEH:

Dennis Victorio Wibowo

3103009260

Telah disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penilai

Pembimbing



Dr. Margaretha Ardhanari,SE,M,SI

Tanggal: 6-5-2014


HALAMAN PENGESAHAN

Makalah Tugas Akhir yang ditulis oleh: Dennis Victorio Wibowo

NRP: 3103009260

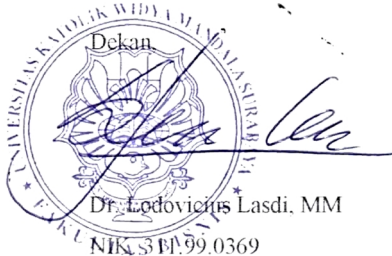
Telah diisajikan pada tanggal 14 Juli 2014 di hadapan Tim Penilai

Ketua Tim Penilai



Dr. Margaretha Ardhanari.SE.M.Si

Mengetahui:



Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, SE.M.Si

NIK. 321.99.0370

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus, karena rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir berjudul “**Meningkatkan Kinerja Peritel dengan Mengendalikan *Internal Theft***” Ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga antara lain untuk:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM. Selaku dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Elisabeth Supriharyanti. SE, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Robertus Sigit H. L., SE., M.Sc. Selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Widya Mandala Surabaya.
4. Dr. Margaretha Ardhanari. SE. M, Si. Selaku dosen pembimbing yang telah membantu memberikan masukan, membimbing dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini;
5. Orang tua dan saudara yang telah menyemangati, mendoakan dan membantu secara moril dan materiil selama penulis mengikuti perkuliahan dan sampai terselesaikannya makalah tugas akhir ini;
6. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah mengajar dan membagikan pengetahuan semasa penulis kuliah selama ini;

7. Teman-teman yang telah memberikan dukungan selama kuliah sampai saat ini dan telah menjadi teman terbaik, serta teman-teman yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini;
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan secara terperinci namun memiliki andil besar dalam penyusunan tugas akhir ini;

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pikiran, waktu, tenaga dan kemampuan lainnya yang ada pada diri penulis. Oleh sebab itu penulis tidak menutup kemungkinan adanya kritik maupun saran dari semua pihak. Namun demikian, dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat dan berguna bagi pihak yang memerlukannya.

17 Juli 2014

Dennis Victorio W.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pokok Pembahasan.....	5
1.3. Tujuan Pembahasan.....	5
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	6
2.1. Penelitian Terdahulu Terkait dengan Pokok Bahasan..	6
2.2. Landasan Teoritis.....	7
2.2.1. Kinerja Ritel.....	7
2.2.1.1. Pengukuran Kinerja Ritel.....	7
2.2.2. <i>Shrinkage</i>	8
2.2.2.1. Pengertian <i>Shrinkage</i>	8
2.2.3. <i>Employee</i>	9
2.2.3.1. Pengertian <i>Employee</i>	9
2.2.4. <i>Internal Theft / Employee Theft</i>	10
2.2.4.1. Pengertian <i>Internal Theft / Employee Theft</i>	10

2.2.4.2. Lokasi Terjadinya <i>Internal Theft</i> / <i>Employee Theft</i>	11
BAB 3. PEMBAHASAN.....	15
3.1. Faktor Penyebab <i>Internal Theft</i>	15
3.2. Strategi untuk Mengendalikan <i>Internal Theft</i>	19
BAB 4. SIMPULAN DAN SARAN	
4.1. Simpulan.....	31
4.2. Saran.....	32
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	34
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Sumber <i>Shrinkage</i>	3
Gambar 2.1 Sumber <i>Shrinkage</i>	10
Gambar 2.2 Sektor <i>Shrinkage</i> di Atas Rata-Rata.....	13
Gambar 3.1 Contoh Skema CCTV Sederhana.....	24
Gambar 3.2 Contoh <i>accousto magnetic system</i> dan sensor Pendeteksinya.....	25

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tipe Pengukuran Operasional Toko.....	2
Tabel 1.2 Hasil Survey Tahunan Jack. L. Hayes International, Inc.....	4
Tabel 2.1 Sasaran dan Ukuran Kinerja yang Digunakan Peritel.....	7
Tabel 2.2 Lokasi Terjadinya Pencurian di Toko Ritel New South Wales.....	11
Tabel 2.3 Pasar dengan Insiden Pencurian Tertinggi dari Toko Ritel di New South Wales.....	12

MENINGKATKAN KINERJA PERITEL DENGAN MENGENDALIKAN *INTERNAL THEFT*

ABSTRAK

Bisnis ritel merupakan bisnis padat karya yang berorientasi menjual barang pada konsumen akhir. Produk yang dijual pada menjadi aset utama bagi peritel dalam menjalankan usahanya. Terjadinya penyusutan yang tidak diketahui penyebabnya (*shrinkage*) akan menyebabkan kerugian yang berkesinambungan bagi peritel, karyawan, dan konsumen. Lembaga sekuritas menemukan bahwa penyebab *shrinkage* yang terbesar berasal dari pencurian karyawan (*internal theft*). Dengan jumlah karyawan yang banyak dalam bisnis ritel, maka semakin besar pula peluang terjadinya *internal theft*. Terjadinya *internal theft* akan dapat menurunkan kinerja peritel. Tujuan pembahasan dalam karya ilmiah ini adalah untuk mengetahui penyebab *internal theft* serta strategi untuk mengendalikan *internal theft* sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja peritel.

Pada pembahasan di dalam makalah ini dijelaskan bahwa faktor penyebab terjadinya *internal theft* yang dapat berasal dari dalam diri karyawan serta kurangnya strategi dari peritel untuk menjaga keamanan dalam bisnis ritelnya. Hal tersebut tidak dapat dihapuskan secara tiba-tiba, namun peritel dapat melakukan upaya untuk mengendalikannya. Strategi yang dapat peritel lakukan untuk mengendalikan *internal theft* diantaranya adalah: proses penerimaan karyawan yang lebih ketat, menciptakan budaya kerja dan peraturan perusahaan yang baik, dan memperhatikan semua karyawan. Melakukan upaya untuk mengendalikan *internal theft* sejak dini dapat menekan terjadinya *shrinkage*. *Shrinkage* yang semakin berkurang akan meningkatkan kinerja peritel yang berarti bisnis ritel akan mendapatkan laba yang semakin meningkat dan tidak akan mengalami kebangkrutan.

Kata Kunci: Peritel, Kinerja, *Shrinkage*, *Internal Theft*

IMPROVING RETAILER PERFORMANCE WITH CONTROLLING THE INTERNAL THEFT

ABSTRACT

The retail business is a labor-intensive business-oriented who selling consumer goods at the end. Products sold on becoming a major asset for retailers to conduct business. The occurrence of unknown cause shrinkage (shrinkage) will cause continuous loss for retailers, employees, and consumers. Securities institutions found that the biggest cause of shrinkage comes from employee theft (internal theft). With the number of employees that many in the retail business, the greater the chances of internal theft. The occurrence of internal theft will be able to degrade the performance of retailers. The purpose of the discussion in this paper is to determine the cause of internal theft as well as strategies for controlling internal theft in an attempt to improve the performance of retailers..

In the discussion in this paper explained that the root causes of internal theft can come from within the employees and the lack of a strategy of retailers to maintain security in the retail business. It can not be eliminated suddenly, but retailers can make the effort to control it. Strategies that retailers can do to control internal theft include tighten recruitment process, creating a work culture and good corporate governance, and pay attention about welfare to all the employees. Make efforts to control internal theft from an early age can suppress the occurrence of shrinkage. Diminishing of shrinkage returns will improve the performance of the retail business, which means retailers will get increasing earnings and will not go bankrupt.

Keywords: Retailer, Performance, Shrinkage, Internal Theft